

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN UNIT  
PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA)  
KOTA YOGYAKARTA**

KK  
FIS AN 20/03  
Han  
s

**SKRIPSI**



MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

Oleh :

**FAJAR RULLY HANDAYANI**  
NIM : 079715538

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GENAP 2002/2003**

STRATEGY PLANNING - EMPLOYEE PARTICIPATION  
B C

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN UNIT  
PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (UPTSA)  
KOTA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Airlangga Surabaya**



Oleh :

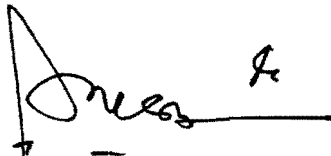
**FAJAR RULLY HANDAYANI**  
NIM : 079715538

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GENAP 2002/2003**

## Halaman Persetujuan

Disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan  
di depan Dewan Penguji,

Surabaya, 5 Maret 2003



—

Drs. Roestoto HP, SU  
NIP. 130 783 545

## LEMBAR PENGESAHAN

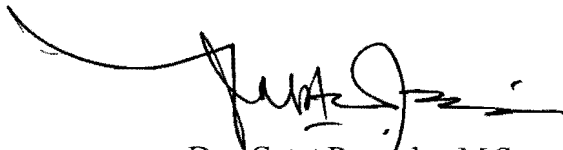
Skripsi ini telah diujikan dihadapan dewan penguji:

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Maret 2003

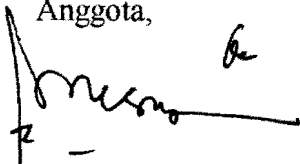
Waktu : 12.00 WIB

Ketua,



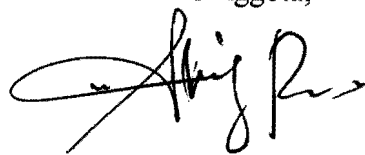
Drs. Gatot Pramuka, M.S.  
NIP. 131 801 401

Anggota,



Drs. Roestoto, HP, S U.  
NIP. 130 783.545

Anggota,



Erna Setyaningrum, S.I.P  
NIP. 132 255 148

## ABSTRAKSI

Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Yogyakarta adalah merupakan lembaga pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang perizinan maupun non-perizinan. Seiring dengan perkembangan masyarakat Yogyakarta yang cukup pesat, maka masyarakat menginginkan pelayanan yang memuaskan bagi dan sesuai dengan harapan, yaitu pelayanan yang murah, cepat, dan tepat. Namun keinginan masyarakat yang demikian ini, tidak diimbangi dengan peningkatan kinerja pelayanan UPTSA Kota Yogyakarta yang terjebak dalam rutinitas birokrasi yang berbelit-belit dan terpancang pada peraturan, sehingga pelayanan yang diberikan memerlukan banyak waktu dan biaya.

Dalam hasil penelitian ini dikemukakan strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pelayanan UPTSA Kota Yogyakarta disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada, dengan melakukan pendefinisian tentang strategi, kinerja, dan pelayanan, untuk kemudian dapat digunakan untuk pengidentifikasian strategi yang telah ada; pengidentifikasian lingkungan internal dan eksternal organisasi, sehingga dapat dianalisis faktor strategis *Strength, Weakness, Opportunities, dan Threats*) SWOT, dan kemudian merumuskan dan memilih alternatif strategi yang baik.

Tipe penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan studi kasus yang tujuannya adalah untuk menemukan pengetahuan seluas-luasnya tentang objek, berdasarkan pada fenomena yang terjadi pada suatu masa tertentu dalam kehidupan nyata. Sedangkan metode yang digunakan adalah kualitatif-induktif.

Berdasarkan teori manajemen strategi yang disampaikan oleh Sondang P. Siagian dan Bryson, bahwa strategi dapat disusun melalui tahapan-tahapan: mengidentifikasikan strategi yang telah dimiliki oleh organisasi, dengan mengidentifikasikan misi dan tujuan organisasi; mengidentifikasi dan menganalisis lingkungan internal dan eksternal organisasi; menganalisis faktor strategis SWOT; dan merumuskan dan memilih alternatif strategi yang baik.

Dari hasil analisis lingkungan internal dapat diketahui kekuatan UPTSA Kota Yogyakarta dalam kuantitas SDM, sarana dan prasarana, dan budaya positif yang berkembang dengan baik. Selain itu juga dapat diketahui kelemahan yang dapat menghambat, yaitu kualitas SDM yang kurang memadai dan pola rekrutmen yang terpusat dengan sistem penugasan, serta nilai budaya negatif yang masih berjalan dengan baik.

Sedangkan dari hasil analisis lingkungan eksternal, dapat diketahui adanya peluang yang berasal dari kebijakan Pemerintah Kota yang selalu mendukung peningkatan kinerja UPTSA Kota Yogyakarta serta respon positif dari masyarakat. Selain itu ada pula ancaman yang mungkin muncul dan berasal dari masyarakat berupa budaya negatif dan kurangnya koordinasi dengan instansi terkait.

Dari hasil analisis lingkungan internal dan eksternal tersebut dapat diciptakan strategi dengan cara; menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan

peluang, meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang; menggunakan kekuatan untuk mengatasi kekuatan; dan meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman.

Berdasarkan hasil analisis terhadap lingkungan internal dan eksternal organisasi, maka dirumuskan strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pelayanan Kota Yogyakarta, yaitu strategi peningkatan pemahaman dan penghayatan terhadap pelayanan; strategi pelembagaan budaya positif dan pembenahan budaya negatif; strategi optimalisasi perbaikan kualitas SDM, strategi optimalisasi pemanfaatan sarana dan prasarana; dan strategi pembentukan anggaran keuangan yang mandiri.

Kelima strategi yang tersusun digunakan dengan saling berhubungan satu sama lain, sehingga nantinya dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pelayanan UPTSA Kota Yogyakarta.